

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR KECAMATAN PARENGGEAN

Dyna Noraini

ABSTRAK

This research discusses how service quality, which is one of the keys to success provided by the government, is related to community satisfaction. The purpose of this study was to determine and analyze the effect of service quality on the level of community satisfaction in the District Integrated Administration Service at the Parenggean District Office. The research method used is a quantitative method with a sample of 100 people. The data obtained from the research results in the form of answers to questionnaires were tested using the validity test then analyzed using simple linear analysis then the t test to determine the level of significance. This analysis is assisted by the SPSS version 18 program. The measurement uses a questionnaire with indicators of service quality and community satisfaction which is distributed to respondents based on the respondent's own experience consisting of 28 questions. Based on the results that have been obtained, the researcher concludes that community satisfaction related to this study is strongly influenced by the quality of service with a value of 66%, this is considered quite influential, but there are still 34% which are still influenced by other variables outside of this study.

Keywords: *Service Quality, Community Satisfaction*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik ialah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan individu ataupun organisasi baik berupa barang ataupun jasa kepada masyarakat secara individu ataupun kelompok. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kecamatan merupakan perangkat Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota yang paling dekat dengan masyarakat dan memiliki banyak peran penting dalam pelayanan dimasyarakat, seperti dalam pengurusan administrasi perizinan ataupun non perizinan. Oleh sebab itu, pelayanan di kecamatan sangat penting dalam menjalankan fungsinya sebagai pusat pelayanan masyarakat.

Pemerintah melakukan inovasi dalam bidang pelayanan dikecamatan melalui Pemandagri Nomor 4 Tahun 2010, pemerintah mengeluarkan pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Inovasi yang dilakukan ini menjadi terobosan baru untuk pelayanan di kantor Kecamatan dengan menerapkan program sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yaitu penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan yang prosedur pelayanannya dengan menyerahkan berkas permohonan sampai

pengambilan dokumen yang telah selesai dilakukan melalui satu loket pelayanan. Kantor Kecamatan Parenggean salah satu kecamatan di Kabupaten Kotawaringin Timur yang telah menghadirkan inovasi PATEN yang bertujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, walau telah menggunakan inovasi terbaru dalam pelayanan dikecamatan, namun masih terdapat kekurangan dalam pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kecamatan kepada masyarakat.

Kinerja pelayanan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kehidupan masyarakat, dengan adanya terobosan serta perbaikan yang dilakukan pemerintah dengan melakukan inovasi-inovasi dalam pelayanan publik diperlukan juga pengukuran untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari inovasi yang dilakukan tersebut yaitu melalui Survei Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan 9 indikator berdasarkan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan survei kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah.

Analisis SKM sebaiknya harus selalu dilakukan secara berkala, harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis kepuasan masyarakat dari pelayanan yang diberikan dalam periode waktu tertentu. Sementara di Kantor Kecamatan Parenggean ini untuk pengukuran dan analisis Survei Kepuasan Masyarakat belum dilakukan secara berkala. Pengukuran tersebut dapat berguna untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, dan mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang diberikan kecamatan. Selain itu, agar kualitas dari kinerja PATEN berjalan sesuai yang diinginkan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan publik yaitu melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik ini merupakan suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi berbagai unsur yang menjadi kepentingan rakyat (Hayat, 2017:22). Pelayanan publik merupakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela dalam Pasolong, 2013:128). Dapat dipahami pelayanan publik tidak hanya mencakup pada sebuah pelayanan yang diberikan dari pemerintah untuk masyarakat tetapi juga bagaimana pelayanan yang diberikan benar-benar dapat melayani kebutuhan masyarakat dan menciptakan rasa puas dimasyarakat.

Kualitas pelayanan menurut Goetsch & Davis dalam Hardiyansyah (2018:49) ialah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dapat juga dikatakan sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan kualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018:63), Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:

1. Untuk Dimensi *Tangibel* (Berwujud), terdiri atas indikator:
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Untuk Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Untuk Dimensi *Responsiviness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:
 - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f. Semua Keluhan Pelanggan direspon oleh petugas
4. Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Untuk Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:
 - a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - e. Petugas melayani dengan menghargai setiap pelanggan

Lukman dalam Pasolong (2013:134), menjelaskan salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelayanan. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dan prespektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas. Selain itu Gerson dalam Pasolong (2013:134) juga menjelaskan pengukuran kualitas internal memang penting. Tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan yang diberikan. Untuk membuat pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai, tanyakan kepada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang bisa memuaskan mereka.

Salah satu bentuk peningkatan kalitas pelayanan ialah dengan membuat inovasi-inovasi dalam pelayanan, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau PATEN adalah salah satu jenis inovasi pemerintah dalam pelayanan publik, dalam menjalankan sebuah organisasi atau pemerintahan pasti akan selalu dihadapkan dengan tantangan-tantangan baru akibat perkembangan teknologi dan

zaman. Oleh karena itu, penting adanya suatu inovasi pemerintahan guna menjaga eksistensi negara di mata masyarakatnya. Inovasi Program PATEN, dilakukan berdasarkan tujuan utama yang dimiliki Pemerintah yaitu terkait peningkatan kualitas dan pendekatan pelayanan kepada masyarakat. Dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan, maka dibentuklah peraturan terkait PATEN.

PATEN merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dimana dalam proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu loket atau meja pelayanan. Ruang lingkup PATEN meliputi pelayanan dibidang perizinan dan non perizinan. Tujuan PATEN yaitu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, mendekatkan pelayanan kepada masyarakat tersebut yaitu dengan terpilihnya kecamatan sebagai pelaksana teknis PATEN, yang mana secara posisi, letaknya lebih dekat dengan masyarakat, dengan penambahan pendelegasian sebagian kewenangan bidang pelayanan perizinan dari Bupati/Walikota kepada Camat. Dengan demikian, akses terhadap pelayanan perizinan pun bisa lebih dekat dan lebih mudah didapatkan oleh masyarakat.

Salah satu faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik untuk mengatuhai sejauh mana perkembangan pelayanan yang telah diajalannya ialah melalui kepuasan masyarakat, karena akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Menurut Lukman dalam Pasolong (2013:144) menyatakan Kepuasan sebagaimana tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, "Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari :

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan;
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;

6. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman;
7. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

METODE PENELITIAN

Penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Parenggean, Kecamatan Parenggean adalah salah satu Kecamatan di Kabupaten Kotim Provinsi Kalteng yang telah menggunakan PATEN dalam pelayanannya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan dua variabel yaitu variabel X Kualitas Pelayanan dan variabel Y Kepuasan Masyarakat.

1. Populasi dan sampel : dari jumlah populasi masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor kec. Parenggean tahun 2018-2019 ialah 926 orang kemudian dengan teknik pengambilan sampel rumus Slovin (Sevilla et. al., 1960:182) dengan *margin of error* (e) yang digunakan ialah 10% atau 0,1 sehingga didapatkan 90,25 kemudian dibulatkan menjadi 100 orang responden.
2. Sumber data : Sumber data primer ialah sumber data yang diperoleh melalui responden yaitu koesioner, pengguna jasa layanan di Kantor Kecamatan Parenggean yang memberikan data berupa kata-kata atau kalimat pertanyaan atau memberikan jawaban dalam koesioner yang dijadikan sampel. Sumber data sekunder yaitu Data yang diperoleh dari buku, arsip, data statistik, dan naskah-naskah dari Kantor Kecamatan Parenggean ataupun media lainnya, seperti jumlah penduduk, luas wilayah, karakteristik daerah parenggean, data jenis pelayanan, jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan, dan data pegawai.
3. Teknik pengumpulan data : observasi melakukan pengamatan atau melihat langsung tentang permasalahan yang diteliti dilokasi seperti keadaan tempat pelayanan, sarana prasarana yang tersedia, pegawai yang bertugas dan lainnya. Koesioner seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Koesioner ini disebarkan kepada masyarakat penerima layanan di Kantor Kecamatan Parenggean. Adapun penskorannya menggunakan *Skala Likert*, satu item pertanyaan dalam angket diberikan 4 alternatif jawaban dengan skor 1 sampai dengan 4.
4. Teknik analisis data : Analisis data pengolah data menjadi sebuah informasi yaitu menganalisis hasil jawaban dari setiap item pernyataan dalam angket yang diberikan antarlain membuat tabulasi kemudian memindahkan data dari excel ke SPSS, melakukan pengujian uji validitas, uji t, analisis regresi linier sederhana dan pengujian hipotesis.

- a. Analisis regresi linier sederhana bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y), analisis dilakukan menggunakan SPSS. Bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

$$\hat{Y} = \alpha + bX$$

Berdasarkan tabel 24 Pada bab iv dapat dilihat konstanta $\alpha = 17,744$ dan nilai koefisien regresi $b = 1,529$ maka persamaan regresinya dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = \alpha + bX$$

$$Y = 17,722 + 1,526X$$

- a. Nilai Konstan α 17,744 menunjukkan bahwa nilai konsisten dari variabel kepuasan masyarakat sebesar 17,744 (apabila konsep Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan = 0, tidak ada atau tidak diperhatikan).
- b. Nilai Koefisien regresi $b = 1,526$ menunjukkan bahwa nilai koefisien variabel Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan 1%, maka variabel Kepuasan Masyarakat akan mengalami peningkatan juga sebesar 1,526. Koefisien regresi ini adalah linier atau positif.

Uji T, Dilakukan dalam penelitian ini untuk menguji signifikan hubungan, apakah hubungan yang ditemukan itu berlaku untuk seluruh populasi atau tidak.

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dengan ketentuan bila r hitung $< r$ tabel maka H_0 diterima, dan H_a ditolak. Begitu juga sebaliknya bila r hitung $> r$ tabel maka H_0 ditolak H_a diterima.

Adapun langkah penyajiannya sebagai berikut:

- a. Menentukan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a)
 H_0 Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat
 H_a Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat
- b. Menentukan taraf signifikan
Taraf signifikan yang digunakan adalah $\alpha = 0,1$ atau 10 %
- c. Menentukan nilai t hitung dan nilai signifikan
Berdasarkan tabel 24 Pada tabel coefficients diketahui nilai t hitung sebesar 13.788 dan sig sebesar 0,00.
- d. Menentukan t tabel
 T tabel = ($\alpha/2$: $n-k-1$), dimana α = taraf signifikan, n = jumlah responden, dan k = jumlah variabel bebas, yakni 1 variabel Kualitas Pelayanan.
Berdasarkan perhitungan diatas maka dapat ditentukan nilai T tabel sebesar 1.664 (terlampir pada tabel T)
- e. Pengambilan keputusan
Jika t hitung $< t$ tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Jika t hitung $>$ t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima
 Jika $sig > 0,1$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak
 Jika $sig < 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dikantor Kecamatan Parenggean melibatkan 100 orang sebagai responden, 52 responden perempuan dan 48 responden laki-laki, responden didominasi masyarakat yang berusia 18-25 Tahun. Berikut deskripsi hasil penelitian berdasarkan variabel X Kualitas Pelayanan dan Variabel Y Kepuasan Masyarakat:

No	Indikator Kualitas Pelayanan	Alternatif jawaban			
		SB	B	TB	STB
1	1 Bagaimana pakaian petugas saat melayani.	(28%))	(56%))	(16%))	0
	2 Ruang tunggu yang disediakan dalam pelayanan.	(12%))	(42%))	(40%))	(6%))
	3 Kemudahan yang diberikan dalam proses pengajuan pelayanan.	(13%))	(69%))	(18%))	0
	4 kedisiplinan petugas dalam menaati peraturan dan melaksanakan tanggung jawab.	(9%)	(44%))	(46%))	(1%))
	5 ketersediaan komputer sebagai alat bantu dalam pelayanan.	(7%)	(33%))	(51%))	(9%))
2	1 Kecermatan dan ketelitian petugas dalam melayani masyarakat.	(7%)	(74%))	(19%))	0
	2 Standar pelayanan yang ada.	(5%)	(59%))	(33%))	(3%))
	3 Keahlian petugas dalam menggunakan komputer.	(8%)	(55%))	(37%))	0
3	1 Respon petugas kepada masyarakat.	(14%))	(82%))	(4%))	0
	2 Kecepatan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.	(6%)	(35%))	58%)	(1%))
	3 Ketepatan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.	(7%)	(73%))	(20%))	0
4	1 Jaminan tepat waktu dalam pelayanan.	(4%)	(26%))	(59%))	(11%)
	2 Jaminan legalitas dalam pelayanan.	(8%)	(75%))	(17%))	0
	3 Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.	(8%)	(76%))	(16%))	0
5	1 Keutamaan petugas dalam mendahulukan kepentingan masyarakat.	(9%)	(78%))	(18%))	0

	2	Sikap ramah petugas saat melayani.	(26%))	(69%))	(5%)	0
	3	Sikap sopan santun petugas saat melayani.	(24%))	(73%))	(3%)	0
	4	Sikap petugas tidak membedakan terhadap masyarakat.	(13%))	(56%))	(29%))	(2%))
	5	Sikap petugas dalam menghargai setiap masyarakat.	(12%))	(81%))	(7%)	0
No		Indikator Survei Kepuasan Masyarakat	Alternatif jawaban			
			SM	M	TM	STM
1		Kemudahan persyaratan yang diberikan petugas.	(10%))	(72%))	(18%))	0
2		Kemudahan pada tahapan proses pelayanan/prosedur yang diberikan.	(7%)	(72%))	(21%))	0
3		Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan.	(6%)	(28%))	(61%))	(5%))
4		Biaya yang dikenakan untuk penerima pelayanan.	(8%)	(82%))	(10%))	0
5		Hasil pelayanan yang diberikan atau diterima masyarakat.	(9%)	(83%))	(7%)	(1%))
6		Kemampuan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan.	(5%)	(36%))	(57%))	(2%))
7		Perilaku dalam memberikan pelayanan.	(18%))	(80%))	(2%)	0
8		Kemudahan yang diberikan dalam penyampaian aduan, saran dan masukan.	(5%)	(58%))	(32%))	(5%))
9		Ketersediaan meja, kursi, ac dan sarana lainnya dalam pelayanan.	(5%)	(15%))	(63%))	(17%))

Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 24 Output Analisis Regresi Linier Sederhana

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.812 ^a	.660	.656	4.029

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN MASYARAKAT

Coefficientsa

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.744	2.638		6.726	.000

KUALITAS PELAYANAN	1.526	.111	.812	13.788	.000
--------------------	-------	------	------	--------	------

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Olahan SPSS 2020, (data diolah)

Nilai koefisien korelasi sebesar (R) 0,812 berdasarkan tabel koefisien korelasi *Sugiono (2016:184)* 0,812 berada ditingkat hubungan sangat kuat, jadi variabel kualitas pelayanan (variabel bebas) mempunyai hubungan yang sangat kuat terhadap variabel kepuasan masyarakat (variabel terikat).

Sedangkan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat dapat kita lihat pada nilai *R square* sebesar 0,660, dimana ini hasil dari nilai kuadrat R yaitu $0,812 \times 0,812 = 0,659 / 0,66$ dan jika dipersentasikan sama dengan 66% ($0,66 \times 100 = 66$). Dari hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa penngaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 66%, sedangkan sisanya yaitu $100\% - 66\% = 35\%$ yang mana ini dipengaruhi variabel lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Kualitas Pelayanan

Dimensi Tangible (Berwujud)

Tangible (berwujud) menurut Zeithaml (1990) terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personel, dan komunikasi. Dimensi ini merupakan sesuatu yang terlihat dan digunakan dalam pelayanan itu sendiri. Pada dimensi ini terdapat beberapa indikator diantaranya penampilan petugas, ruang tunggu pelayanan, proses pengajuan pelayanan, disiplin petugas, dan alat pelayanan. Dari hasil penelitian yang dilakukan menggunakan koefisien korelasi didapatkan berdasarkan beberapa indikator tangible atau berwujud yang memiliki kualitas paling baik pada kemudahan proses pengajuan pelayanan yaitu 69% dan kualitas yang dirasa belum baik pada ketersediaan komputer untuk pelayanan dengan persentase 51%.

Dimensi Reliability (Kehandalan)

Menurut Zeithaml (1990) *reliability* (kehandalan) terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Dimensi ini terdiri dari beberapa indikator diantaranya petugas cermat dan teliti, standar pelayanan jelas, petugas ahli menggunakan alat bantu pelayanan. Dari hasil penelitian yang dilakukan menggunakan koefisien korelasi berdasarkan beberapa indikator reliability atau kehandalan yang memiliki kualitas paling baik yaitu pada kecermatan dan ketelitian petugas yaitu 74% dan yang dirasa kualitasnya belum baik pada petugas ahli menggunakan alat bantu pelayanan dengan persentase 37%.

Dimensi Responsiveness (respon/ketanggapan)

Dimensi *Responsiveness* (respon/ketanggapan) menurut Zeithaml (1990) ialah kemampuan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dimensi ini terdiri dari beberapa indikator antara lain petugas merespon semua pemohon pelayanan, pelayanan dilakukan dengan cepat, pelayanan dilakukan dengan tepat. Dari hasil penelitian yang dilakukan menggunakan koefisien korelasi berdasarkan beberapa indikator

Responsiveness atau ketanggapan yang memiliki kualitas paling baik mengenai respon petugas kepada masyarakat yaitu 82% dan yang dirasa belum baik 58% pada kecepatan pelayanan.

Dimensi Assurance (Jaminan)

Assurance (Jaminan) menurut Tjiptono (1997) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Pada dimensi ini terdapat beberapa indikator diantaranya petugas memberi jaminan tepat waktu, jaminan legalitas dan jaminan kepastian biaya. Dari hasil penelitian yang dilakukan menggunakan koesioner berdasarkan beberapa indikator assurance atau jaminan yang memiliki kualitas paling baik yaitu pada jaminan kepastian biaya 76% dan yang dirasa belum baik 59% pada petugas memberikan jaminan tepat waktu.

Dimensi Emphaty (Empati)

Dimensi *Emphaty* (Empati) menurut Tjiptono (1997) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Pada dimensi ini terdapat beberapa indikator diantaranya petugas mendahulukan kepentingan masyarakat, petugas bersikap ramah, petugas bersikap sopan santun, petugas tidak diskriminatif dan petugas menghargai setiap masyarakat. Dari hasil penelitian yang dilakukan menggunakan koesioner berdasarkan beberapa indikator *emphaty* atau empati yang memiliki kualitas paling baik yaitu pada petugas menghargai setiap masyarakat 81% dan yang dirasa belum baik pada petugas tidak diskriminatif dengan persentase 29%.

Adapun hasil koesioner yang dibagikan kepada masyarakat dapat diketahui pada indikator kualitas pelayanan beberapa indikator yang kualitasnya sudah baik diantaranya pada indikator yang menyangkut bagaimana pakaian petugas, ruang tunggu yang tersedia, kemudahan proses pengajuan, kecermatan dan ketelitian, standar pelayanan, keahlian petugas, respon petugas kepada masyarakat, ketepatan petugas dalam melayani, jaminan legalitas, jaminan kepastian biaya, dalam mendahulukan kepentingan masyarakat, sikap ramah petugas, sikap sopan santun petugas, sikap tidak membeda-bedakan terhadap masyarakat, dan dalam menghargai setiap masyarakat. Dan yang kualitasnya belum baik diantaranya pada Indikator kedisiplinan petugas dalam menaati peraturan dan melaksanakan tanggung jawab, ketersediaan komputer sebagai alat bantu dalam pelayanan, kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan., dan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.

Serta hasil koesioner pada indikator kepuasan masyarakat didapatkan beberapa indikator yang sudah memuaskan antara lain pada kemudahan persyaratan yang diberikan, kemudahan pada tahapan proses pelayanan, biaya yang dikenakan, hasil pelayanan yang diberikan, perilaku dalam memberikan pelayanan, kemudahan dalam penyampaian aduan, saran dan masukan. Kemudian yang dirasa belum memuaskan diantaranya pada ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan, kemampuan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan, ketersediaan meja, kursi, ac dan sarana lainnya dalam pelayanan.

Dengan demikian secara umum dari penelitian yang dilakukan sehingga dihasilkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat

dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan parenggean menunjukkan hasil bahwa pengaruhnya sangat kuat. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan hasil uji analisis, yaitu nilai t hitung sebesar $13.788 > 1.664$ dan nilai sig $0,000 < 0,1$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap tingkat kepuasan masyarakat, hal ini juga dapat dilihat dari nilai koefisien korelasi yaitu $0,812$ yang menyatakan hubungan pengaruhnya sangat kuat. Sehingga kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada PATEN di Kantor Kecamatan Parenggean sebesar 66% .

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan data yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kantor Kecamatan Parenggean. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil analisis yang menunjukkan nilai t hitung, yaitu nilai t hitung sebesar $13.788 >$ lebih besar dari pada nilai t tabel yaitu 1.644 , sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, dan juga diperoleh bahwa nilai koefisien korelasi sebesar $(R) 0,812$ maka menunjukkan bahwa $0,812$ berada ditingkat hubungan sangat kuat pada tabel koefisien korelasi. Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada PATEN di Kantor Kecamatan Parenggean sebesar 66% , dengan begitu dapat dikatakan bahwa pengaruhnya sangat kuat dan menyisakan 34% pengaruh dari faktor lain diluar dari penelitian ini yang juga dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat pada Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Parenggean.

Adapun hasil koesioner yang dibagikan menunjukan beberapa indikator yang sudah baik dan memuaskan yaitu dalam kategori yang menyangkut penampilan petugas pelayanan, kemudahan proses pengajuan, persyaratan dan tahapannya, kecermatan/ketelitian petugas, sikap dan prilaku petugas saat melayani. Sedangkan yang masih kurang baik dan kurang memuaskan diantaranya pada kedisiplinan petugas, kecepatan dan ketepatan waktu dalam pelayanan, keterampilan dan kemampuan lebih petugas, serta sarana prasarana penunjang pelayanan yang dirasa masih kurang.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep. 2004. *Dasar- dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media. Komputindo.
- Creswell, John W. 2016. *Research Design (Pendekatan metode kualitatif, Kuantitatif, dan campuran) Edisi Bahasa Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan. Terjemahan*. Jakarta: PPM.
- Goetsch, dan Davis. 1994. *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness*. New York (US): International Business Academy.

- Fitzsimmons, J. A. & M. J. Fitzsimmons, 2001. *Service Managemen: Operations, Strategy, and Information Technology. Third Edition.* Singapore: McGraw-Hill Book Co.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya.* Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik.* Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Lukman, s., 1999, *Manajemen Kualitas Pelayanan.* Jakarta: STIA-LAN Pers.
- Moenir. H. A. S., 2003. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia.* Jakarta: Bumi Aksara.
- Narimawati, Umi. 2010. *Metodologi Penelitian.* Jakarta:Genesis.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik.* Bandung:Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi.* Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar, Syofian. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan perhitungan Manual & SPSS.* Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian.* Bandung: Alfabeta.
- _____ 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif.* Bandung: CV.Alfabeta.
- _____ 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman A. & Berry, L.L., 1990. *Delivering Quality Service.* New York: The Free Press.
- Peraturan :
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Tahun 2004 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.